أداب الحديث

١ -أنصت أكثر مما تتكلم

٢ -فكر قبل أن تنطق

٣ -انتق مفرداتك بشكل جيد

٤ -لا تتحدث فيما لا تفقه به او ما لا يتوفر لديك معلومات

٥ -لا ترفع صوتك لكن تحدث بشكل هادئ

٦ -لا تقاطع محدثك بحديثك حتي و ان كان لديك توضيحا

أو اعتراضا ما لم يتوجه لك باستيضاح أو سؤال

1-انصت أكثر مما تتكلم



لماذا خلق الله لساناً واحدا و أذنين؟؟

1- لاشك أن الجواب سهل فحاجتنا للأذنين ضعف حاجيتنا للسان بالتأكيد..

2- و الانصات أفضل الطرق لإقناع الآخرين بان الشخص المنصت لطيف و ذكى..

ما هو الدافع وراء هذه المحاضرة؟؟؟؟

لماذا لا يستمع(لا يجيد) الأب الى وجهة نظر أولاده و العكس؟

لماذا لا يستمع(لا يجيد) المدير الى وجهة نظر مرؤوسيه و العكس؟

و فجأة بنقلب الحال و يريدون اقصاؤه من مكانه

السبب :-لانه لا يستمع لشكواهم و قد يحتقر آرائهم

لماذا لا يستمع(لا يجيد) المدير الى وجهة نظر مرؤوسيه و العكس؟

لماذا تعرض الزوجة عن زوجها اذا تكلم معها ؟

لماذا يشيح الزوج اذا تكلم مع زوجته ؟

لماذا يُسّفِّه كل منا قول الآخر؟

هل الصغير يريد ان يكون كبيرا دون تجارب و لكن لا سبيل الا بالاستماع؟

اذا كلمتى عن نفسك اسمعك

اذا كلمتنى عن نفسى احبك

ماذا تحب؟

ماذا تكره؟

ما أخبار أولادك؟

ما اهدافك...احلامك...ما حققته...ماذا تريد فعله؟

د/ابراهيم الفقى

تعريف الانصات الجيد

الإنصات الجيد هو :-

الإستماع مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات
و فهم موقف المتحدث ولغة الجسم التي يبديها
و تقمص اللهجة العاطفية التى ترسمها كلماته.

تخيل أن شخصا ذكر أمامك وفاة أمه..

و تحدث عنها وعن فضائلها وفاضت عيناه من الدمع ببكاء حار.

المستمع العادى يقدر الحزن الذى يعيشه هذا الشخص

أما المستمع البارع فيفهم الحزن البالغ الذى يعيشه المتحدث

و يقدر مدى الحب الذى يكنه المتحدث لأمه و كم يفتقدها.

لعل هذا المثال يوضح الفرق بين الإستماع إلى الكلمات ظاهريا و الإستماع لما تحمله من معانى عاطفية.

ماذا يعني الانصات؟!

1-توجيه الاهتمام لما يقوله الاخر..

2-أنك تهتم كثيرا بما يقوله..

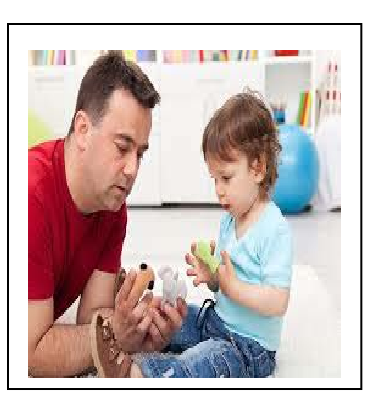
3-و تنصت إليه باهتمام حتى لا تضيع كلمة واحدة مما يقول..

مع من ننصت؟

- 1-الرئيس مع المرءوس و العكس
- 2-الاب مع أولاده و العكس
- 3-الاب و الام سويا
- 4-الناس مع بعضهم البعض







لماذا لا ننصت؟

1-الكبـــــــر

2-حب الظهور

3-لا استطع حفظ النقاط التى يتكلم فيها من أمامى لأعلق عليها

4-سبب فسيولوجى

5-عدم وجود الوقت

6-الانشغال فى المستوى الأول للإنصات

السبب الفسيولوجى

قدرتنا على الإستماع تفوق قدرتنا على الحديث بما يقارب خمس إلى عشر مرات.

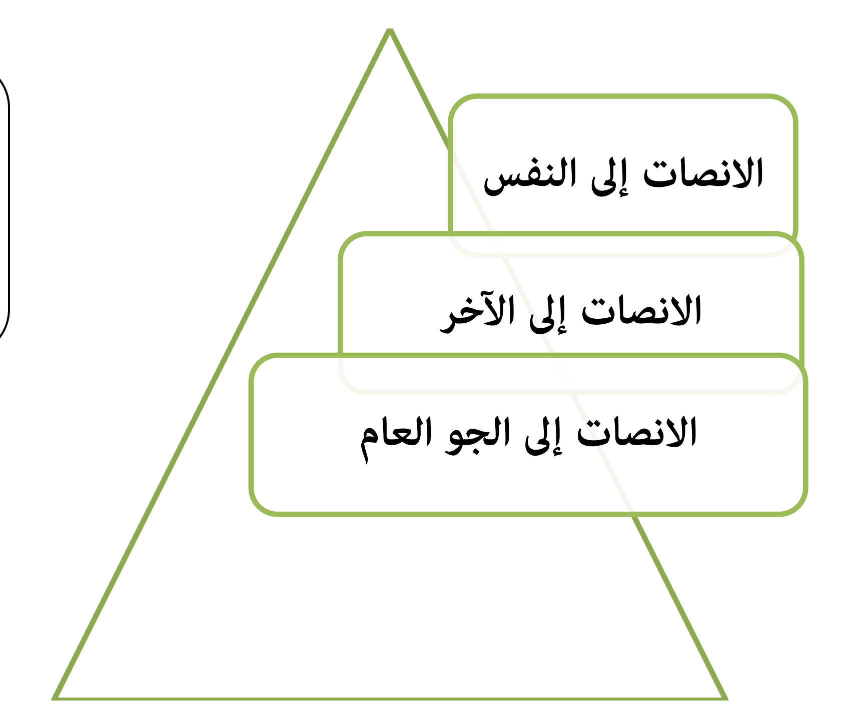
ففى الفترة التى يتحدث شخص بسرعة 100 كلمة يمكنك أن تستمع خلالها إلى 500- 1000 كلمة.

و هذا يعنى أنه عندما يتحدث إليك شخص ما
فتستخدم خمس طاقتك الذهنية فى الإستماع إليه
و يذهب الباقى للتخطيط لأعمال اليوم التالى
أو كيف ستعتذر من زوجتك بسبب التأخير.. إلخ.

و من الأفضل أن تستهلك هذه السعة فى الإستيعاب فى تحليل ما يود المتحدث أن يقوله لك

بدلا من انشغالك بأحلام اليقظة.!!

مستويات الانصات



المستوى الأول:- الانصات الى النفس

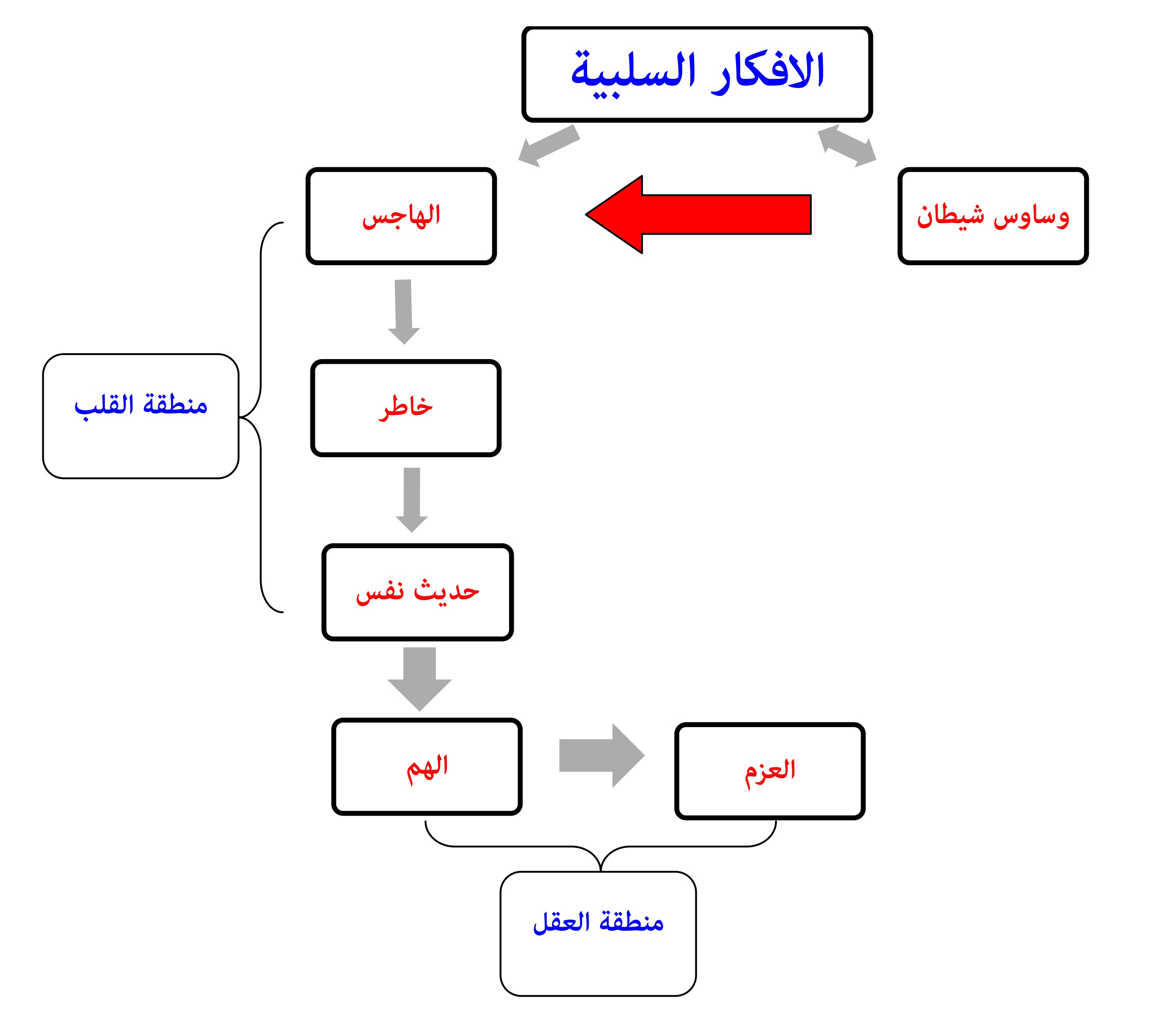


*غالبًا مكرر

*النغمة السائدة هل هى مفيدة؟

*هل هناك أفكار سلبية فجأة؟

*هل تستطيع ايقاف هذه الافكار؟



الأفكار السلبية
وساوس شيطان
الهاجس
خاطر
حديث نفس
منطقة القلب
الهم
العزم
منطقة العقل



ستصبح :لست منتبها لمن حولك

يلاحظ الناس انك سرحان

(لتركيزك فى حديثك مع النفس)

* اذا تركت تركيزك للمستوى الاول

تنتقل الى

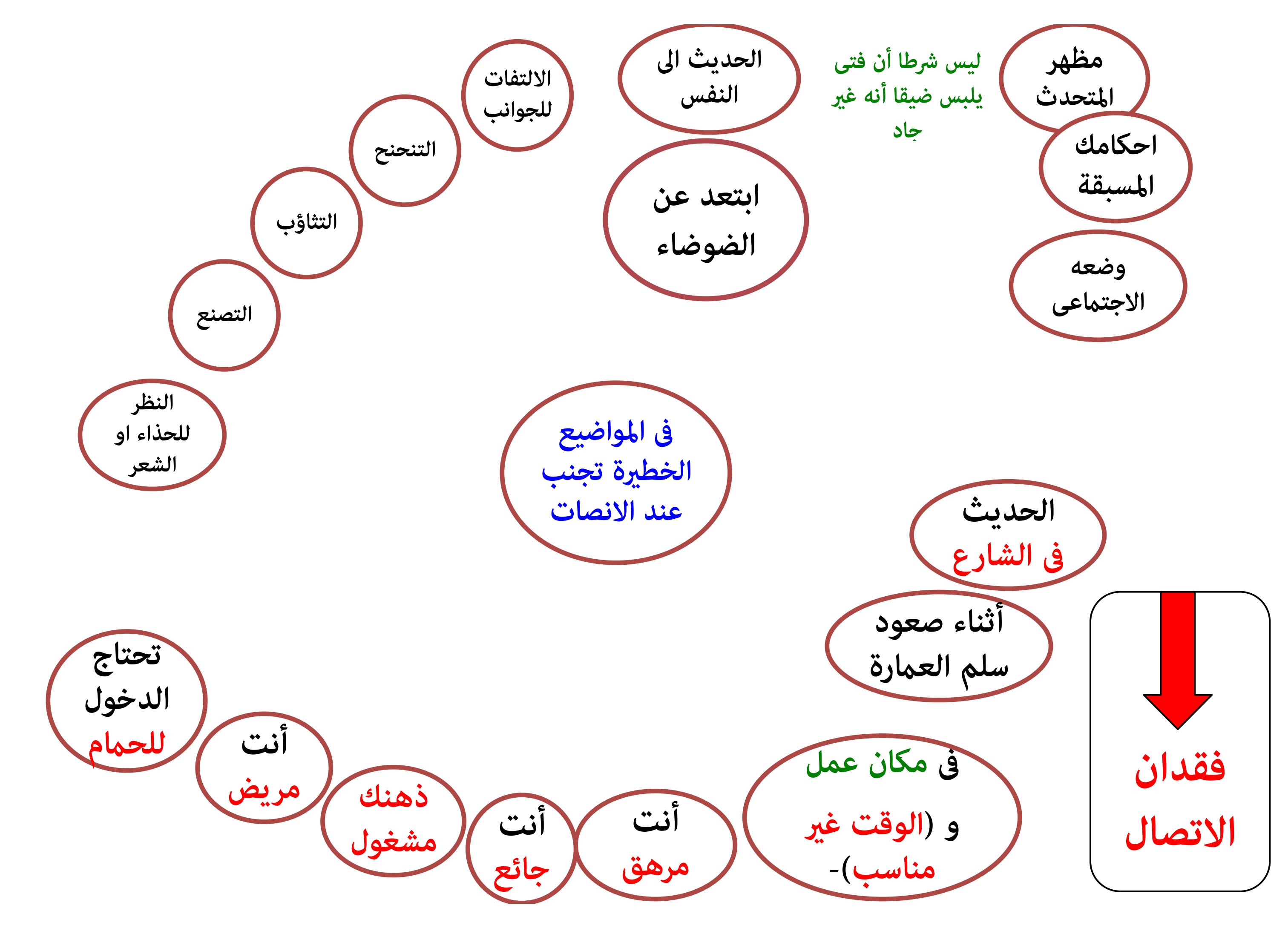
المستوى الثانى:-الانصات الى الآخر



*الاحساس بمن امامك

*ستنصت الى ما وراء الكلام

*لا ينبغى الانصات فى المواضيع الخطيرة فى :-


مظهر المتحدث
ليس شرطا أن فتى يلبس ضيقا أنه غير جاد
احكامك المسبقة
وضعه الاجتماعى
الحديث الى النفس
ابتعد عن الضوضاء
الالتفات للجوانب
التنحنح
التثاؤب
التصنع
النظر للحذاء او الشعر
فى المواضيع الخطيرة تجنب عند الانصات
الحديث فى الشارع
أثناء صعود سلم العمارة
فقدان الاتصال
فى مكان عمل و (الوقت غير مناسب)-
أنت مرهق
أنت جائع
ذهنك مشغول
أنت مريض
تحتاج الدخول للحمام

المستوى الثالث:-الانصات للمناخ العام





التعريف:-اجمالى المشاعر المتواجدة بالمكان

*هل دخلت غرفة و أحسست أن قلبك مقبوض؟

مع انك لم تتكلم و لم تتواصل

لكن هناك مشكلة أحسست بها

و **العكس**

*ممكن تدخل غرفة و تتكلم مع الناس بقصة مشوقة

لكن الناس متضايقة

إذن:-المناخ العام فيه شيء خاطىء

و أنت تكلم مجموعة:-

هل المناخ العام به حماس؟

هل الناس تريد سماعك؟

هل الناس مركزة؟



اللون الأصفر

- احساس بالفرحة

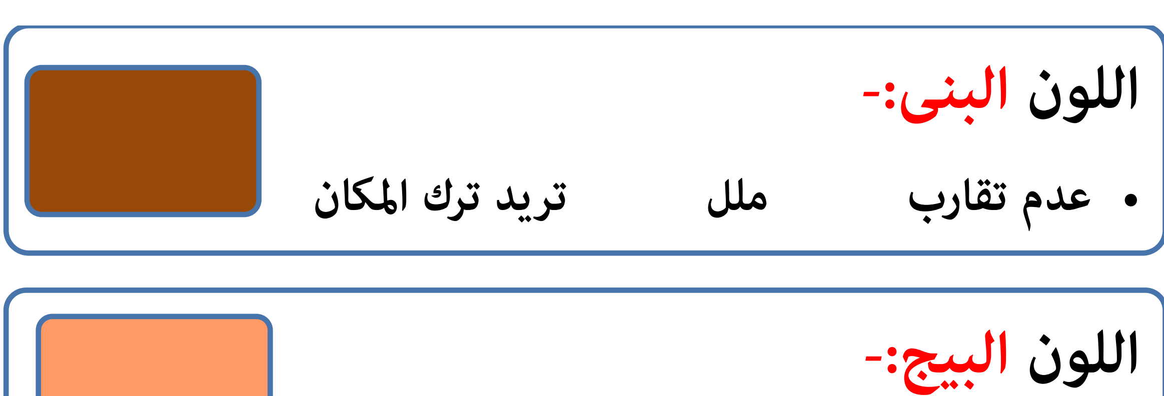


اللون الأحمر

- احساس بالتوتر
- عصبية
- فلان يصيح

اللون الأخضر

- نمو و تعلم



اللون البنى:-

- عدم تقارب   ملل   تريد ترك المكان

اللون البيج:-

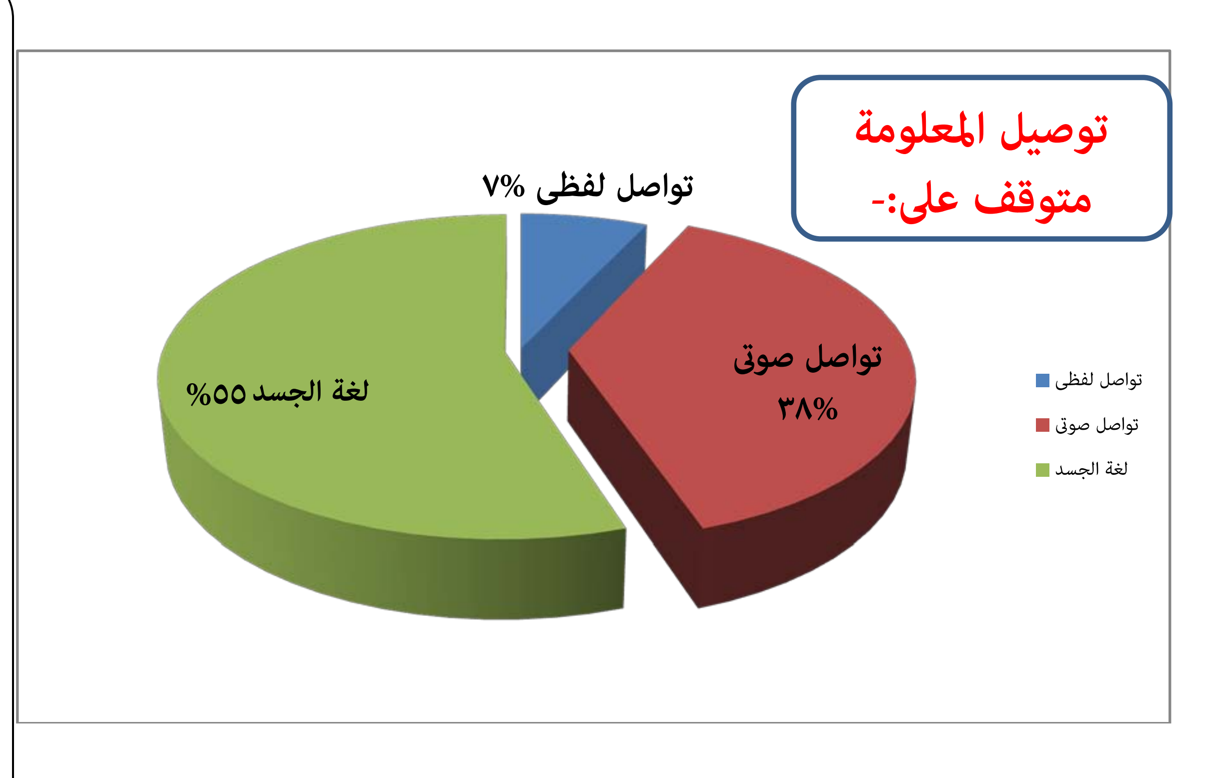
- احساس بالنوم و الخمول

اللون الأزرق:-

- عاطفى(قصة مؤثرة)

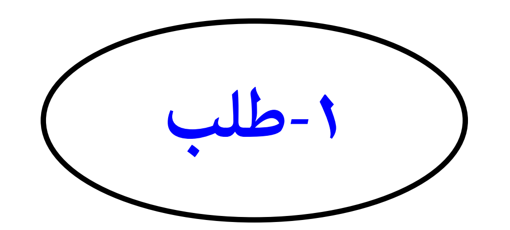
اللون الأبيض:-

روحانى



ليس المهم ما تقول

لكن المهم كيف تقول



مجالات
الانصات

٢-شكوى

٣-إساءة و
تهديد

٤-نصح

طلب

#	نوع طلب	#	نوع طلب
1	طلب عادی	9	طلب مستفز
2	طلب خبیث	10	طلب محرج
3	طلب مُمیز (مادی-معنوی)	11	طلب فیه اهانة
4	طلب شخصی	12	طلب فیه تطفل
5	طلب شغل اضافی		
6	طلب مستحیل		
7	طلب تخلی عن مسئولیات		
8	طلب تطویر و توفیر نفقات		

شكوى

1-شكوى من شيء مادى

2-شكوى من شخص

3-شكوى بسبب ظلم وقع عليه

4-شكوى من شخص لا تستطع ان تواجهه

إســــــــاءة و تهديد

1-اساءة و تشويه لسمعة فلان أو اساءة لمجموعة

2-ادعاء انه يفهم و متفوق عن الآخرين

3-ترهيب لك من شيء يعود عليك بالنفع لتتركه

4-كلام يحمل الاهانة لك أو لغيرك

نصـــــح

1--تنصت جيدا لأن الشخص يريد أن ينصحك نصحا

(((لا يريد به إلا الخير لك و لغيرك)))

2-نصح لتزيد من خبراتك

3-نصح لتتفادى خطر قد يلحقك

ماذا تفعل إذا حدث خلاف بين طرفين؟؟؟؟

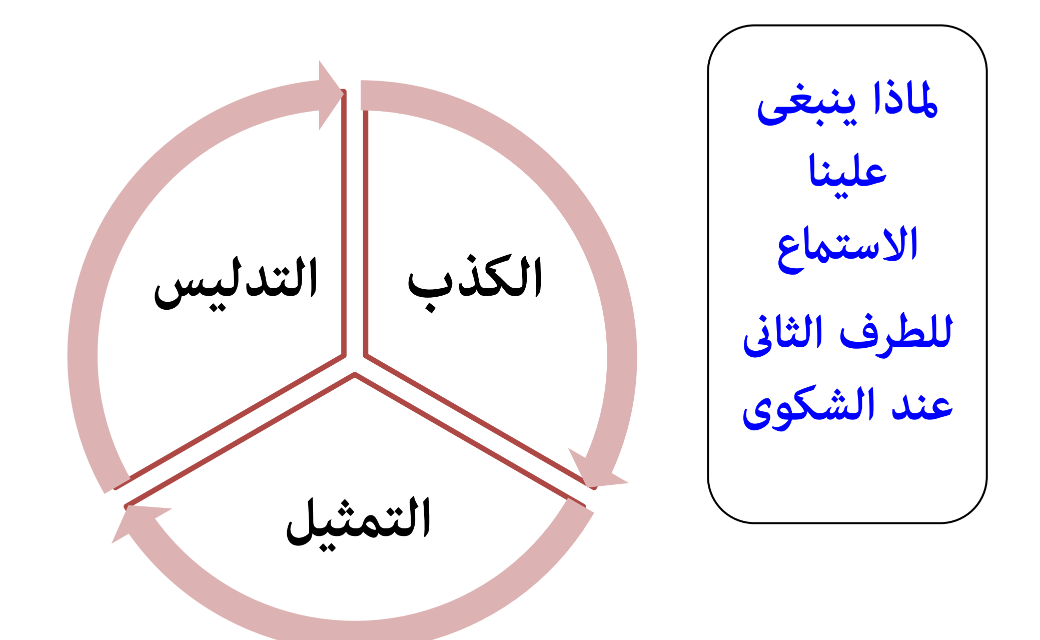
لابد أن تنصت جيدا لكلا الطرفين

قال لى رسول الله ﷺ (أى علىٌ رضي الله عنه)

[إذا تقاضى إليك رجلان

فلا تقض للأول حتى تسمع كلام الآخر

فسوف تدرى كيف تقضى] رواه الترمذى



لماذا ينبغى
علينا
الاستماع
للطرف الثانى
عند الشكوى
الكذب
التدليس
التمثيل

الاستماع من هدى النبى ﷺ

{وَمِنْهُمُ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ61قُلْ أُذُنُ خَيْرٍ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَيُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَرَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ} التوبة61

و من هؤلاء المنافقين {الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ}بالأقوال الردية والعيب له ولدينه

{وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ}لا يبالون بما يقولون من الأذية للنبى ويقولون:

إذا بلغه عنا بعض ذلك جئنا نعتذر إليه فيقبل منا لأنه أذن أى: -

يقبل كل ما يقال له لا يميز بين صادق و كاذب وقصدهم -قبحهم الله- فيما بينهم أنهم غير مكترثين بذلك ولا مهتمين بهلأنه إذا لم يبلغه فهذا مطلوبهم وإن بلغه اكتفوا بمجرد الاعتذار الباطل.

فأساءوا كل الإساءة من أوجه كثيرة أعظمها أذية نبيهم الذى جاء لهدايتهم و إخراجهم من الشقاء والهلاك إلى الهدى والسعادة.

ومنها: عدم اهتمامهم أيضا بذلك وهو قدر زائد على مجرد الأذية.

و منها: قدحهم فى عقل النبى ﷺوعدم إدراكه وتفريقه بين الصادق والكاذب وهو أكمل الخلق عقلا وأتمهم إدراكا وأثقبهم رأيا وبصيرة

و لهذا قال تعالى{قُلْ أُذُنُ خَيْرٍ لَكُمْ} **يقبل من قال له خيرا و صدقا.**

متى ننهى الحوار و لا ننصت؟ مع:-

1-الثرثار(الذى يكثر الكلامَ فى تكلُّفٍ و خروج عن الحدّ)

(كَثْرَةُ الكَلاَمِ فِي مُبالَغَةٍ مِنْ دُونِ جَدْوَى)

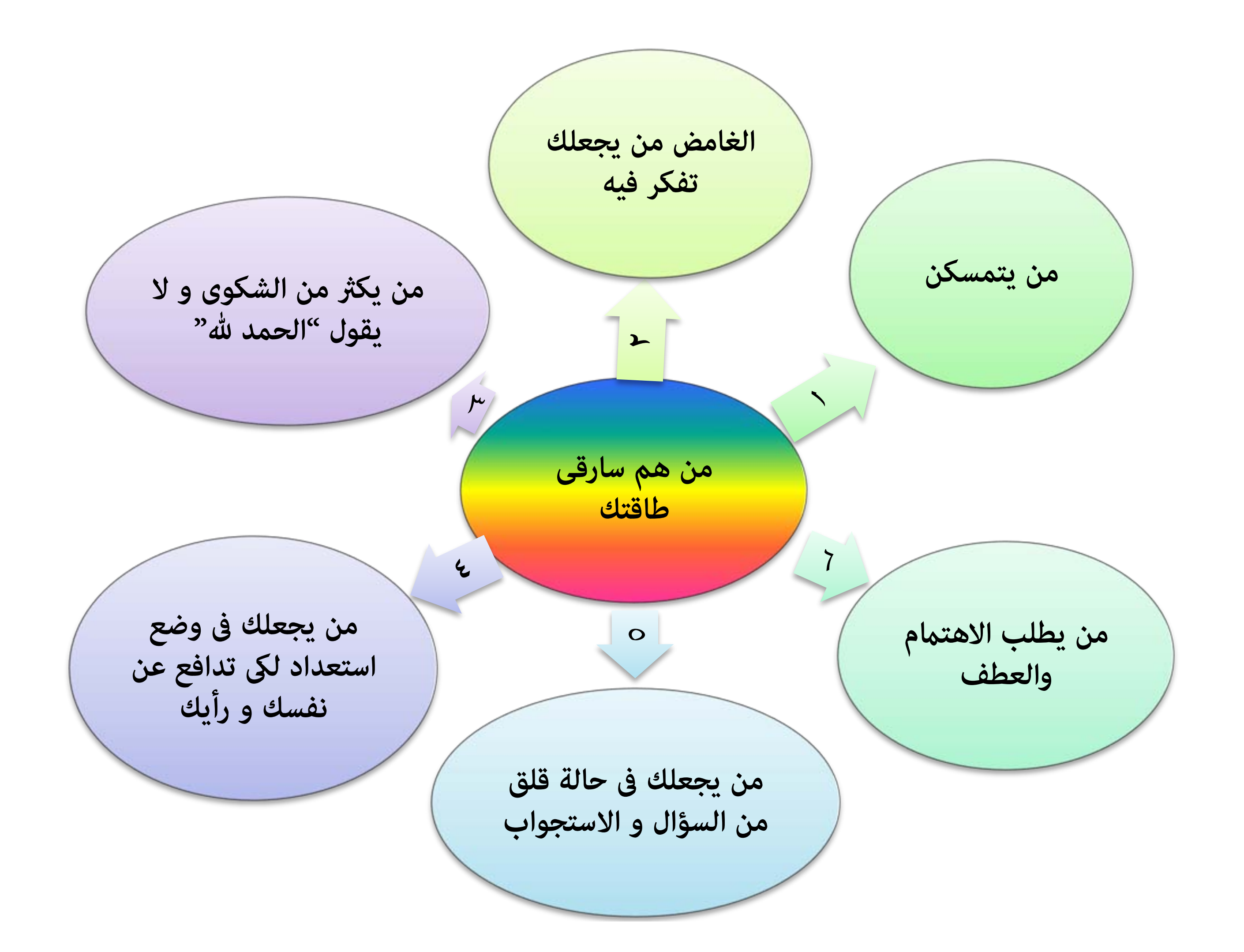
2-المجادل

3-من يريد أن يضيع وقتك

4-من يسيطر عليه فكرة واحدة(حديث الاعرابى الذى كرر كلمة "و اغدراه")

5-المتكبر 6-الكذاب

7-سارقى الطاقة



من هم سارقى طاقتك
١
من يتمسكن
٢
الغامض من يجعلك تفكر فيه
٣
من يكثر من الشكوى و لا يقول "الحمد لله"
٤
من يجعلك فى وضع استعداد لكى تدافع عن نفسك و رأيك
٥
من يجعلك فى حالة قلق من السؤال و الاستجواب
٦
من يطلب الاهتمام والعطف

كيف تعرف

سارقى الطاقة



يحبون الدراما

و تعظيم الأمور

يتطفلون على

حياتك و حياة

الناس

كثيراً ما

يتذمرون

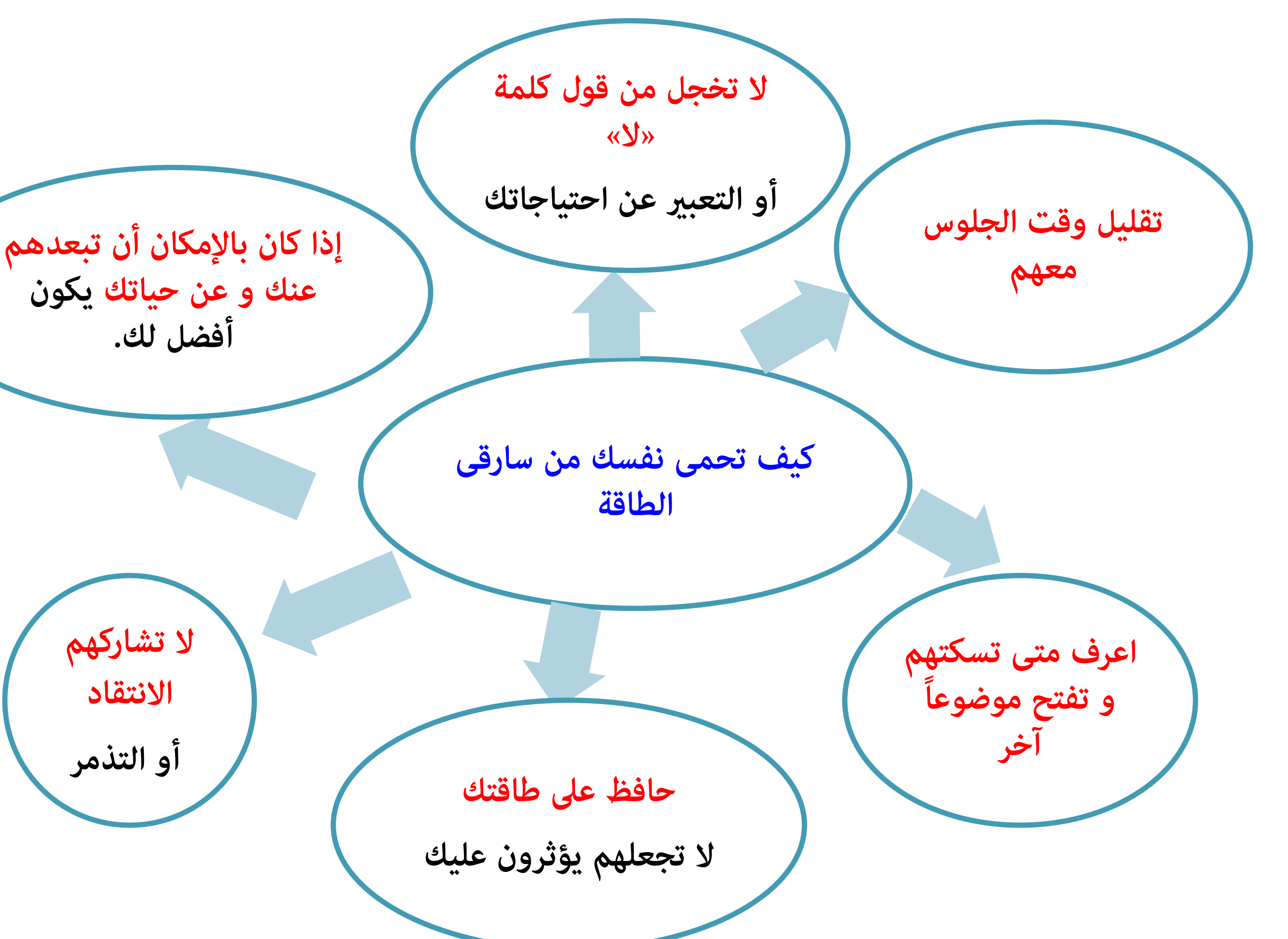
و يشتكون من

كل شيء

يحمّلون الناس

مسؤولية

أخطائهم


كيف تحمى نفسك من سارقى الطاقة
لا تخجل من قول كلمة «لا»
أو التعبير عن احتياجاتك
تقليل وقت الجلوس معهم
اعرف متى تسكتهم و تفتح موضوعاً آخر
حافظ على طاقتك
لا تجعلهم يؤثرون عليك
لا تشاركهم الانتقاد
أو التذمر
إذا كان بالإمكان أن تبعدهم عنك و عن حياتك يكون أفضل لك.

8-مع الغبى أو مع محدود الذكاء







*الأغبياء هم الذين يرون ذكاءهم و لا يروا ذكاء الآخرين

*هم الذين يلدغون كل يوم من نفس الجحر.

الغباء:-هو محدودية التفكير و سطحية الإهتمامات

و **قمّة الغباء**:-

هو عندما يحاول المرء أن يعايش نفسه فى دنيا هى فى الحقيقة ليست دنياه

إن كل شخص يملك نسبة من الذكاء
و لكن الغبى هو ذلك الذى لا يعرف كيف يستغل قدراته العقلية و الجسدية
فان الانسان الغبى من يعتقد أن ما يفكر فيه لا يتوصل الا له ولا يتوصل لغيره.

موصفات الانسان الغبى :-

*الإنسان الغبى هو الإنسان معدوم الخيال.
*هو الذى ينظر فقط إلى سطح البحر ولا يتخيل ما فى أعماقه من جمال
*هو الذى لا يقبل أية فكرة جديدة لمجرد أنها تختلف عما اعتاد عليه
*هو الذى لا يقبل أن يستمع إلى الرأى الآخر لمجرد أنه مختلف عن رأيه
*هو الذى يقبل الأمر الواقع دون أدنى محاولة لتغييره بالرغم مهما سبب له هذا الواقع من ألم.

*هو الذى لا يرى من الآخرين سوى وجوههم و لا يحاول أن يرى روحهم.
*هو من لا يتعلم من أخطائه مهما حدث أو فعل.
*هو من يجادل فيما لا يحتاج مجادلة و يعتقد أنك أنت الغبى و لا تعلم شيئاً.
*ه و من يظن نفسه يملك مفاتيح و أجوبة ألغاز كل شيء حتى و لو كان شيئاً لا وجود له.

9-الاحمق:-

صفاته:-سرعة الجواب و ترك التثبت و الإفراط فى الضحك و كثرة الإلتفات
و الوقيعة فى الأخيار و الاختلاط بالأشرار
و الأحمق إن أعرضت عنه أغتم
و إن أقبلت عليه اغتر
و إن حلمت عنه جهل عليك
و إن جهلت عليه حلم عليك
و إن أحسنت إليه أساء إليك
و إن أسأت إليه أحسن إليك
و إذا ظلمته أنصفت منه و يظلمك إذا أنصفته
*كثرة تلونه

الأحمق يرى نفسه محسنا و إن كان مسيئا و يرى عجزه كيسا و شره خيرا

*ينظر فى عيوب الناس فينكرها ثم يرضاها لنفسه

*تعرف حماقة الرجل فى ثلاث :-

فى كلامه فيما لا يعنيه و جوابه عما لا يُسأل عنه و تهوره فى الأمور

الناس أربعة

رجل يدرى و يدرى أنه يدرى فذاك عالم فخذوا عنه

و رجل يدرى و هو لا يدرى أنه يدرى فذاك ناسٍ فذكروه

و رجل لا يدرى و هو يدرى أنه لا يدرى فذاك طالب علم فعلموه

و رجل لا يدرى و لا يدرى أنه لا يدرى فذاك أحمق فارفضوه.

عن شعبة أنه قال:-

عقولنا قليلة فإذا جلسنا مع من هو أقل عقلاً منا ذهب ذلك القليل

فإنى لأرى الرجل يجلس مع من هو أقل عقلاً منه فأمقته.

كيف يعامل الأحمق

قال حكيم آخر: -

ليس كل أحد يحسن يعامل الأحمق و أنا أحسن أعامله قيل له كيف؟

قال: أبخسه حتى يطلب الحق بعينه إذ متى أعطيته حقه طلب ما هو أكثر منه.

ماهو المهم حين نلتقى بالآخرين؟؟ :: الانصات ::

1-أن نعرف بالضبط ما يريده الآخر..

2-أن نعرف بالضبط مما يشتكى الاخر..

3-أن نشجع الاخر على الحديث و مواصلة الكلام..

4-أن من ينجح فى جعل الاخر يتكلم و هو ينصت اليه:-

سيكون قد ساعده على البوح بمشاعره الحقيقة و دوافعه الحقيقية

5-أن نصل لحل المشكلة

فوائد الانصات الجيد(فى حالة مقابلة لأول مرة)

1.إتاحة الفرصة للاوعى المتحدث(عقله الباطن للمتحدث)

ليخرج مابه من مشاعر حقيقية..(فالمرء مخبوء تحت لسانه)

2.قد نحتاج لإبقاء أوراقنا غير مكشوفة حتى نطمئن لمن نتحدث إليه..(ربما :

حاد الطبع-شرير-حقود-حاسد-فضولى-متطفل-متكبر-سيكوباتى-كثير الشكوى.......)





4-يساعدنا على التخلص لفترات معقولة من التمركز حول أنفسنا..(البعد عن الأنــــــــــــا)

5-يساعدنا أن لا تحتكر أنفسنا كل اهتمامنا بل أن نخرج قليلا لننصت لغيرنا..

6-يساعدنا على التكلم بعفوية مع الاخر و ستخرج من أفواهنا أقوال رائعه و ذكية و مناسبة..

7-كما يساعدنا على التقرب من الاخرين..و معرفتهم بشكل اعمق..(و تقوية العلاقات أكثر فأكثر حتى لا يحدث تنافر)

8-جمع أكبر قدر من المعلومات ممن أمامك و خاصة أهل العلم ((((أهم ميزة تحصلها)))

9-كسب أصدقاء جدد و معارف

فوائد الانصات الجيد(فى حالة شخص تعرفه)

1-حل المشاكل يبدأ من الانصات الجيد للغير

(ربما تجد الحل فى كلامه) لان المتكلم ربما تائه فى الغالب و ربما يحتاج نصح منك

2-تحديد المطلوب

3-اختصار الوقت و المجهود و المال و تقليل الاجهاد الذهنى و الجسدى

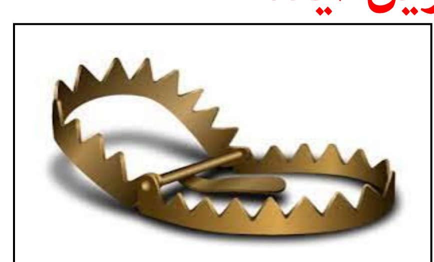


4-تلافى التصادم

5-نفى الاحراج فيما بعد و (تحافظ على هيبتك)

2-ربما يريد أن يوقعك فى مشكلة أو يوقع الآخرين أيضا

أو ينصب لك فخًا



قصص واقعية :من فوائد الانصات

1-صاحب مصنع الصابون

2-صاحب المصنع و العامل "التارك لعمله"

3-مصنع الهاردوير و تلف كمية كبيرة من المنتج

4-قصة عجلة السيارة "حدثت معى شخصيا"



نصائح هامة جدا لكل متحدث:-

1-قلل من كلامك قدر المستطاع

2-ركز فى موضوع واحد ثم انتقل إلى موضوع آخر

3-اياك و استعراض عضلاتك و انت تتكلم "حتى لا تُنفر منك المنصت"

4-اياك و التلفظ بألفاظ نابية أو ألفاظ معقدة "حتى لا تُنفر منك المنصت"

أو أجنبية على المنصت

5-ألا تستحوذ على الكلام لدرجة أن تتحدث لمدة ربع ساعة متواصلة

6-ألا تكون باردا فى مشاعرك:-بل ابتسم مرة و أشر بيدك أخرى و استخدم لغة الجسد

7-تفاعل مع المنصت و تعليقاته حتى:-

لا يجاملك و يضطر الى انهاء الحوار بطريقة دبلوماسية أو "يأخذك على قد عقلك"

8-ألا تكن فى مجلس و تريد أن تعوض نقصك بنقص آخر

"تتحدث عن أخوك المدرس الجامعى"

9-ادرس الجو العام اذا تكلمت مع الغرباء (بسطاء-عباقرة-أفظاظ)

10-ألا تحتوى عباراتك على إهانة أو تجريح أو تلميح من بعيد أو قريب انه لا يفهم

11-ألا تتجاوز الحدود بأى حال من الأحوال مهما كانت خبرتك أو وضعك الاجتماعى فالمدير مدير و الموظف موظف

12-حسن الطلب يؤدى الى حسن الاداء

13-حسن العرض يؤدى الى حسن الاستماع

14-ألا يكن هدفك هو الشكوى المحضة مما قد يؤثر على المستمع بالسلب لكن أن تصل الى حل المشكلة

*قليل الكلام قليل الخطأ

*الكلام ينسى بعضه بعضا

كثرة الكلام

كثرة الخطأ

كثرة الذنوب

الحسرة

زوج و زوجة حسبوا عدد الكلمات لكليهما فى يوم =18و000 كلمة

(فى أحد البلدان العربية)

طرق ممارسة الانصات:

1-النظر فى عين الشخص المتحدث..

2-ألق اليه سمعك

3-الميل باتجاه المتحدث بجسمك كله

فإن لم يكن فبوجهك على الأقل

إذا كان الطرفان متقابلان

الخلاصة :-أقبل عليه ببصرك و سمعك و كامل جسدك "مثل الطبيب النفسى"

اذا لفت انتباهك شيء فبادر بالسؤال عنه :

من وضعه؟....من صممه...؟ من أين أحصل عليه؟

حتى لا تنشغل عنه طوال الجلسة



لئلا يتضايق و يحس بأنك تهمله إن لم نتظر له أو تتجه

و فى حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى

كان طفل يحدث أباه المشغول فى قراءة الجريدة

فذهب الطفل و أمسك رأس أبيه و أداره تجاهه و كلمه!!

4-إظهار الاهتمام بما يقوله المتحدث...

(بقول نعم.... يا الله.... آه.......الخ) (أو بإيماء الرأس)

أو تلك التى تدل على الإستغراب. هذا يضفى على استماعك طابعا خاصا.

*يمكنك أن تبيع الثلج إلى سكان الإسكيمو إذا أرخيت لهم سمعك و فهت ما يريدون أن يقولوه

أو استخدام الكلمات

التى استخدمها المتحدث و الاسئلة التى طرحها أثناء حديثه ..



من أقوى الوسائل التى تقوى بها علاقتك بابنك أو ابنتك هو الإستماع إليهم إلى أحلامهم...إلى مشاعرهم. أثناء حديثهم

1-أظهر مشاعر التقدير لكل ما يقولونه

2- تحرك إلى الأمام فى كرسيك...

3-ضع يدك على كتفه..

4-أحتضنه أثناء حديثه..

5-و حرك رأسك تعبيرا عن متابعة حديثه...

6-و كن على اتصال بصرى بعينيك معه طوال حديثه.

5-حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية.

*ابذل اهتماما أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم و أحاسيسهم أثناء حديثهم إليك" العاطفيين"

6-طرح الاسئلة على المتحدث(فى إطار الموضوع)ه اااااام

أسأل عن أى غموض فى حديث المتكلم

فهذا سيزيل أى لبس قد يبقى فى قلبك

كما سيعطيه دليلا على أنك مستمع مميز.

7-أن نُذكر المتحدث على عدم الانتقال إلى نقطة أخرى حتى ننتهى منها

8-عدم مقاطعة المتحدث...و لو طال الحديث لساعات! قدر الاستطاعة..أو تكمل كلامهم

إن الناس يشعرون بالضيق ممن لا يستمع إلى حديثهم.

يقول دايل كارينجي:

إذا كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس و يتغامزوا عليك و يسخروا منك من خلف ظهرك إليك هذه الوصفة:

(لا تصغى طويلا إلى أحد تكلم عن نفسك دون انقطاع

و إن كان لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر لا تنتظر ريثما ينتهى

فذكاؤه لا يعادل ذكاءك!

فلم تضيع الوقت بالإستماع إلى ثرثرته السخيفة؟!

قاطعه فورا و اعترضه فى منتصف الطريق!!.

و هذه نصيحة مجربة كثيراً

و لطالما **حُلَّت مشاكل بالاستماع فقط**

لذلك لا تقاطع أبداً و استمع حتى النهاية

و هذه النصيحة مهمة بين الأزواج

و بين الوالدين و أبنائهم

و بين الأشقاء و بين كل الناس

9-تفاعل مع مشاعر المتحدث[متعاطفا مع الحالة النفسية]
قبل أن تطمئنه بالحقائق

إن ضحك..فشاركه الضحك....أو الابتسام

إن بكى ابك معه أو تظاهر بالبكاء

*فإن كان غاضباً :-فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه بل كن جاداً و استمع له بكل هدوء

*و إن وجدت إنسان حزيناً:-
فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.

10-الإستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك

أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم بينما أنت صامت مثل تعابير الوجه و الإيماء بالرأس. لا تقل إنى أتفهم مشاعرك..
قاوم رغبتك فى المشاركة بالحديث و الكلام لمجرد الكلام

11-ركز على ما يقوله المتحدث

بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة على ما قاله
ركز على المتحدث نفسه تماما كما ينصح به مدربى لعبة كرة التنس:
"ركز على الكرة".
فى الواقع هذا سيضفى على مهارتك فى الإستماع صفة العفوية المحببة

12-استمع ضعف ما تتحدث به

تذكر المقولة القديمة فى أننا نمتلك لسانا و أذنين
لذا أعط الفرصة لمن يجالسك بالحديث.
تذكر أن كل شخص لديه ما يستحق أن تستمع له و ما سيثرى عقلك
و تفكيرك.

13-استثر جليسك لكى يتحدث عن نفسه و ما يهمه

قم بتوجيه أسئلة مفتوحة:

"كيف يمكن أن نقوم بذلك؟

ما رأيك بـ.."................"؟؟؟

كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟"(يحب الناس من يقدر مشاعرهم)

"ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك..؟(يحب الناس أن يطلب منهم النصيحة).

"ما الطريقة التى تفضلها أنت لفعل..؟"(لاحظ لهجة الإحترام و التقدير).

14-احذر من أن تلقى أسئلة تضعهم فى موقف دفاعى "لماذا..؟"

لو استطعت فعل ذلك فستمتلك أداة رائعة لكسب قلوب الناس.

تذكر دوما:

أن تصبح مستمعا بارعا يكسبك من الأصدقاء و حب الآخرين أكثر من أن تكون متحدثا بارعا.

15-عندما تجيب من يحدثك فى شأن مهم:-

*استخدم اجابة قصيرة

لأن الإجابة طويلة الأمد تفقد صبر المتحدث و تشعره و كأن الحديث خارج عما يهمه هو.

لا تجب حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد

و من الخطأ الاستعجال فى الرد لأنه يؤدى بدوره لسوء الفهم.

16-تذكر أن موقف قلبك كمستمع سيكون أهم وأوضح من استجابتك لحديث محدثك.

موقف الإحترام و محاولة فهم عالم الشخص الآخر أكثر أهمية من تعلمك كيف تقدم ردا عبقريا.

17-أن تكبح جماح نفسك عن الحكم على ما يقولونه أو سرعة توجيههم و إبداء النصح إليهم.

يفهم الشخص من هذا أنه تعرض إلى العقوبة بسبب حديثه إليك حتى لو قلت له عكس ذلك

الاستماع :-

لا أن تخدعه

أو تلقط منه عثرات و زلات من بين ثنايا كلماته

استمع و أنت ترغب فى فهمه.

18-أحذر من الإستماع الإنتقائى

أى أنت تسمع ما تريد أن تسمعه أنت

أو ما تتوقع أن يقوله المتحدث..

لذا استمع بتأنى لما يريد الآخر أن يوصله إليك

لو استطعنا تجنب هذا المحذور فسنتجنب الكثير من الخلافات التى

تحدث بين الأقران و الأزواج بسبب سوء الفهم لما لم يسمعوه أصلا.

19-عدم الابتعاد عن الحديث الذى يطرحه المتحدث حتى ينتهى من حديثه

20-اشعر المتحدث بالارتياح

21-كن صبورا

22-تخطِ النقاط التى تثير الجدل أو الانتقاد

23-التدرب على أخذ نفس عندما ينتهى المتحدث قبل أن تشرع أنت فى كلامك.

بهذه الطريقة سوف تعطى المتحدث الفرصة الكاملة حتى ينتهى من حديثه و ستبتعد عن مقاطعته مما يعبر عن احترامك له و ستقربه إليك

24-بعد أن ينتهى المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك:-

أنت تقصد كذا و كذا.... صحيح؟

فإن أجاب بنعم فتحدث أنت

و إن أجاب بلا فسله أن يوضح أكثر

و هذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.

25-لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت

بل حاول أن تتقمص شخصيته

و أن تنظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت

و إن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.

الاصدقاء :-

هم الذين يحسنون الاستماع اليك

هم المفضلون لديك لا غيرهم

دراسة علمية

أظهرت دراسة علمية على مهارات الاتصال بين الناس أن الناس يستغرقون ما نسبته 75% من يومهم فى الإنصات و التحدث فقط

40% للإنصات

و35% للتحدث

بينما يقضى 16% من أوقتهم فى القراءة

و 9% فى الكتابة.

و هو ما يؤكد أن الإنصات يحتل النصيب الأسد من أنشطتنا اليومية.

لماذا يُحَب المُنصت؟

1-هو المغناطيس الذى يلجأ إليه الناس لتفريغ :-

همومهم و أحزانهم و حتى أفراحهم.

فهو الذى يشعرهم فى كنفه بالاحتضان و التقدير.

فما أجمل أن ترى أذناً صاغية بهدوء و وقار لشخص يكاد يضيع بالغضب

أو الحزن ذرعاً. إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادى

2- لقلة أخطاء لسانه

فمقارنة بعشاق التحدث فإنه أقل عرضة لزلة اللسان

و أقل تصادماً معهم سواء فى النقاشات أو المشادات الكلامية و غيرها.

المنصت يفضل حبس لسانه و يرسل أذنيه إلى عالم المتحدثين الصاخب.

3-المنصت لا يعرف من بين الحضور إلا عندما تكتشفه أعين المتحدثين

و هو منزوى فى هدوء و ترقب فتتابعه بحرص
علماً بأنه لم ينطق ببنت شفة.
و ذلك دليل على أن المنصت شخصية لا تقل أهمية فى المجالس عن كثيرين الأسئلة والمتحدثين
فإنصاته يشعرهم بالقبول و المتابعة.
كيف ترى مجلساً تتحدث فيه ولا أحد ينصت إليك!

4-و يزود الإنصات المنصت بمعلومات كثيرة

فكلما زاد إنصاته زادت معلوماته
و بالتالى حاجة الناس إليه و الأنس بوجوده.

5-كما يندر أن يجابه دخول المنصت إلى مجلس ما بالاشمئزاز أو التأفف فهو يحمل رصيداً يكاد يكون خالياً من الصدامات أو الأحقاد فى المجالس التى يذهب إليها لقلة حديثة.

و صدق القائل " لسانك حصانك إن صنته صانك و إن خنته خانك."

6-و المنصت ليس كما يتصوره البعض قليل الأصحاب

فهو معروف بإنصاته لكل ما تأتى به ألسنت جلسائه و يكفيه ذلك فخراً.

أمثلة للانصات

1-حديث أم زرع :-استمع النبى لحوالى 300 كلمة حديث ام زرع

2-حديث أبو الوليد مع النبىﷺ حديث أبو الوليد

3-حديث الجاسم:-امرأة تشتكى من زوجها البخيل

4-الغلام مع المعتصم